TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos IX
Michel Tanguay

Préface XI
Harvey Schlossberg et Antoinette Collarini Schlossberg

Remerciements XIII

À propos des auteurs XV

INTRODUCTION XLI
Michel St-Yves

L'intervention policière en situation de crise XLI

Partie I – L'étude des prises d'otages et des situations de barricade : historique, recherche et modèles de communication XLIII

Partie II – Les situations de crise : comprendre pour mieux aider XLIII

Partie III – La gestion des situations de crise : intervention, évaluation des risques et formation XLVI

Partie IV – Stress et trauma : psychologie des victimes et de l'intervention XLVII

PARTIE I – L'ÉTUDE DES PRISES D'OTAGES ET DES SITUATIONS DE BARRICADE
HISTORIQUE, RECHERCHE ET MODÈLES DE COMMUNICATION

Chapitre 1 - De Munich à Columbine
Portrait contemporain des interventions policières en situation de crise 3
Michel St-Yves et Patrick Michaud

A) La naissance d'une nouvelle approche 4

B) L'étude des négociations captives 6

C) La fréquence des prises d'otages et des situations de barricade 8
D) Les caractéristiques des forcenés et des situations de crise 11
1. Lieu et durée du siège 15
2. Les armes utilisées 15
3. Les prises d'otages 16
4. Le premier contact : un pas vers la négociation 17
5. Les demandes des forcenés 18
6. La résolution de la crise 18
Conclusion 20
Références 21

Chapitre 2 - Les modèles de négociation en situation de crise 25
Michel St-Yves et Jean-Pierre Veyrat
A) Théories et modèles de négociation commerciale 26
La spécificité d'une négociation commerciale 27
B) Les modèles de négociation traditionnelle 28
1. Le modèle « gagnant-gagnant » 29
2. Le modèle de Lax et Sébenius 30
3. Le modèle « TINA » 32
a) La posture offensive 33
b) Le contexte libre ou captif 34
c) La logique de l'honneur *versus* la logique de contrat 35
C) Théories et modèles d'intervention en situation de crise 37
1. Les modèles d'intervention de crise 38
a) Le Behavioral Change Stairway Model (BCSM) 38
i. L'écoute active 40
ii. L'empathie 40
iii. L'établissement d'un rapport 40
iv. L'influence 41
v. Le changement de comportement 41

b) Le modèle STEPS 41
c) Le modèle SINCRO 45
i. Phase 1 : la crise (rouge) 45
L'écoute active 46
Gagner du temps 47
Transition A (orange) 47
ii. Phase 2 : la résolution du problème (jaune) 48
Transition B (vert lime) 48
iii. Phase 3 : la reddition (vert) 49
Conclusion 52
Références 53

Chapitre 3 - Dynamique de la communication dans la négociation de crise
Recherches, théories et applications 57
Randall G. Rogan
A) Théories et recherches en communication : application aux négociations en situation de crise 58
B) Théorie des cadres (« framing theory ») et communication conflictuelle 59
1. Théories de Bateson et Goffman 59
2. Théories de Tannen et Wallat 60
3. Théories de Dewulf, Drake et Donohue 60
C) Modèles pratiques fondés sur la théorie des cadres 62
1. Le modèle S.A.F.E. 62
2. L'analyse de la situation de crise en fonction du modèle S.A.F.E. 64
3. Le modèle cylindrique de négociation de crise 67
4. Le cadrage du développement relationnel dans la négociation de crise 68
D) Caractéristiques microlinguistiques de la négociation de crise 70
E) Caractéristiques linguistiques de la suicidalité 72

Conclusion 76
Références 78

Chapitre 4 - Les typologies de situations de crise 87
Patrick Michaud, Christophe Baroche et Michel St-Yves

A) Les typologies descriptives 88
B) Les typologies compréhensives 91
1. La typologie de preneurs d'otages de Hacker 91
2. La typologie de preneurs d'otages de Goldaber 93
3. La typologie de prise d'otages de Lanceley 96
4. La typologie de situations de crise du FBI 98
5. La typologie des situations de crise de Baroche 100
a) Les forcenés retranchés (auteur unique, sans otage) 101
i. Le forcené retranché de « détresse » 101
ii. Le forcené retranché de « désespoir » 103
iii. Le forcené retranché de « combat » 103
iv. Le forcené retranché de « crise domestique » 104
v. Le forcené retranché « post-homicide » 104
b) Les prises d'otages (auteur unique ou multiple, avec un ou des otages) 105
i. Les prises d'otages « passionnelles » 105
ii. Les prises d'otages de « contrôle » 105
iii. Les prises d'otages « utilitaires » 106
iv. Les prises d'otages « sacrificielles » 106
c) Les Fort Chabrol (auteurs multiples, sans otage) 106
i. Les Fort Chabrol de groupes d'idéologies « politiques » 106
ii. Les Fort Chabrol de groupes d'idéologies « religieuses » 107
iii. Les Fort Chabrol de groupes « criminels » 107
iv. Les Fort Chabrol de groupes « sociaux » 108

6. La typologie de forcenés de Michaud, St-Yves et Guay 109
a) Le forcené « dépressif » 109
b) Le forcené « utilitaire » 112
c) Le forcené « réactionnel » 113
d) Le forcené « enragé » 114
Conclusion 116
Références 117

PARTIE II – LES SITUATIONS DE CRISE
COMPRENDRE POUR MIEUX AIDER

Chapitre 5 - L'intervention policière auprès des personnes suicidaires 121
Peter Collins et Michel St-Yves
A) Une définition du suicide 122
B) Les mythes entourant le suicide 124
C) Le processus suicidaire 125
D) Les troubles mentaux 128
E) La détermination du risque 130
F) L'intervention en situation de crise 131
G) Les suicides de hautes structures (« Jumpers ») 135
H) Le *suicide by cop* 139
L'intervention lors d'une situation de *suicide by cop* 144
Conclusion 145
Références 146

Chapitre 6 - L'intervention policière auprès des personnes mentalement perturbées 149
Peter Collins et Michel St-Yves
A) La schizophrénie 151
1. Les idées délirantes 152
2. Les hallucinations 153
3. Schizophrénie et violence 155
4. Règles de base pour communiquer avec des psychotiques 156

5. Les intermédiaires 161
6. La reddition 162
B) Les troubles délirants 162
L'intervention auprès des personnes délirantes 164
C) Les troubles bipolaires 164
L'intervention auprès des bipolaires 166
D) Les personnes intoxiquées 166
L'intervention auprès des personnes intoxiquées 169
Conclusion 170
Références 172

Chapitre 7 - Troubles de la personnalité et intervention de crise 175
Michel St-Yves, Christophe Baroche et Johanne Renaud
A) Les troubles de la personnalité 177
B) La personnalité paranoïaque 177
L'intervention auprès des paranoïaques 180
C) La personnalité antisociale 184
1. Émeute dans une prison 185
2. Pris en flagrant délit 186
3. La psychopathie criminelle 186
4. L'intervention auprès de l'antisocial et du psychopathe 188
D) La personnalité limite (*borderline*) 190
L'intervention auprès des *borderlines* 192
E) Les autres troubles de la personnalité 194
1. Le groupe A : les personnalités bizarres/originales 194
2. Le groupe B : les personnalités dramatiques 196
3. Le groupe C : les personnalités anxieuses 198
Conclusion 200
Références 202

Chapitre 8 - Le spectre de Columbine
Dépistage, intervention, prévention 207
Michel St-Yves

A) Ce qu'il faut savoir sur les fusillades scolaires 209
B) Dix éléments clés pour comprendre et prévenir de tels drames 210
1. Il s'agit rarement d'un acte impulsif 211
2. La plupart du temps, d'autres savaient. 212
3. La plupart n'avaient pas menacé directement leur cible. 212
4. Il n'existe aucun profil type 212
5. La plupart ont fait l'objet de préoccupations ou d'un besoin d'aide 213
6. La plupart étaient connus pour avoir des difficultés à composer avec les pertes ou les échecs. 214
7. La plupart des auteurs se sont sentis harcelés, persécutés, blessés par autrui avant l'attaque 214
8. La plupart des auteurs avaient accès à des armes et en ont fait usage avant 215
9. Dans plusieurs événements, d'autres personnes étaient impliquées 216
10. En dépit de l'intervention rapide des forces de l'ordre, la plupart des événements ont pris fin autrement que par l'intervention policière 216
C) L'adolescent en crise 217
Négocier avec un adolescent en crise 218
D) L'intervention préventive 219
1. Les circonstances entourant la menace potentielle 220
2. Les informations à propos de l'étudiant 221
3. Les comportements reliés à l'attaque potentielle . . . 223
4. La motivation 226
5. La cible sélectionnée 228
E) L'évaluation du risque 228
F) L'entrevue avec la personne menaçante 230

Conclusion 231
Références 233

Chapitre 9 - La négociation de crise en milieu carcéral 235
Stephen J. Romano

A) L'évaluation critique de la situation. 235
B) Les avantages d'intervenir en milieu carcéral. 236
C) Les inconvénients d'intervenir en milieu carcéral 237
D) La dynamique situationnelle 238
E) Le leadership chez les détenus 239
F) Les négociations face à face 239
G) La gestion des demandes, des ultimatums et des menaces 240
H) La survie des otages 242
I) La langue de la négociation. 243
J) Le rôle des intermédiaires. 244
K) Les stratégies à privilégier 245
L) Le choix des négociateurs 246
M) La reddition 246

Conclusion 247
Références 248

Chapitre 10 - Psychologie des kidnappings. 249
Mike Webster

A) Une typologie des enlèvements. 254
1. La motivation instrumentale ou expressive 254
2. La communication. 256
3. Les types d'enlèvements 258
4. La dynamique des enlèvements 261
5. Les stratégies de gestion de crise. 263
B) Le processus de négociation 264
1. La négociation distributive. 266
2. Les solutions de rechange. 268
3. Les points d'entente 268
4. Les éléments de la négociation. 268

C) Les stratégies de la négociation distributive 269
D) Les tactiques de la négociation distributive 270
E) Les tâches tactiques. 272
1. Évaluation 272
2. Maximiser l'utilisation des renseignements 273
3. Influencer l'autre partie 275
4. Miser sur les avantages 275
F) Les prises de position 276
1. L'offre initiale 276
2. La position de départ 277
3. Les concessions initiales 277
4. L'utilité des concessions 278
5. Les modèles de concessions 279
6. L'offre finale. 280
7. L'engagement 280
8. Les tactiques d'engagement 281
9. L'engagement de l'autre partie 281
10. L'abandon d'un engagement. 281
G) Le paiement de la rançon 283
Conclusion 284
Définitions 285
Références 286

Chapitre 11 - Être sur la même longueur d'onde
La communication interculturelle en contexte de négociation de crise 289
Ellen Giebels et Paul J. Taylor
A) Qu'entend-on exactement par « culture » ?. 291
B) Pourquoi la culture est-elle si importante ? Ne pourrait-on pas tout simplement l'ignorer ?. 292
C) Individualisme et collectivisme 293
1. Construction de la relation et réciprocité obligatoire 294
2. Appartenance à un groupe et droits individuels. . . . 296
3. Autorité et différences entre les rôles 297
a) La distance hiérarchique. 297

b) Les différences entre les rôles et l'autorité 298
4. Honneur et réputation 300
a) Les questions d'honneur et d'image de soi 300
b) Les communications à contexte fort et les communications à contexte faible 302
5. Participation de tiers 302
6. Recours à la logique et à la rationalité 304
7. Ultimatums 305
Conclusion 306
Références 307

Chapitre 12 - L'intervention policière en milieu sectaire
Pour une approche compréhensive 313
Lorraine Derocher
A) L'intervention policière en milieu sectaire — une réalité internationale 314
1. Stratégies basées sur le rapport de force 316
2. Stratégies basées sur la compréhension du phénomène 326
B) Comprendre l'esprit sectaire 330
1. Les NMR, tous des « sectes » ? 330
2. Les caractéristiques de la « secte » 331
3. Le leadership sectaire 334
C) L'évaluation des risques 335
1. Les facteurs d'ordre idéologique 335
2. Les facteurs conduisant à l'évaluation de la menace 337
D) Résultats catastrophiques – les causes probables 338
1. Le rapport entre les intervenants et les représentants de la secte 338
2. Le sentiment de persécution et le délire religieux 340
3. Le rapport de force ou la négligence des facteurs d'ordre idéologique 340
E) Pour un nouveau modèle d'intervention 342

Conclusion 344
Références 347

Chapitre 13 - Psychologie de l'extrémisme
Prises d'otages et situations de barricade à motivation idéologique ou politique 353
Peter Collins

A) Typologie de l'extrémisme 355
1. L'extrémisme solitaire 355
2. L'extrémisme de droite 355
3. L'extrémisme de gauche 356
4. L'extrémisme de revendication 357
5. Étude de cas nº 1 – L'activiste anti-avortement 358
6. Étude de cas nº 2 – Le « super héros » revendicateur. 359
B) Le terrorisme intérieur 360
C) Négocier avec des extrémistes 363
Conclusion 365
Références 367

PARTIE III – LA GESTION DES SITUATIONS DE CRISE
INTERVENTION, ÉVALUATION DES RISQUES ET FORMATION

Chapitre 14 - La négociation lors de prises d'otages et de situations de barricade 371
Michel St-Yves

A) Le rôle des premiers policiers intervenants. 372
B) Évaluer les options possibles 373
1. L'action immédiate 373
2. L'action planifiée 373
3. La négociation 374
4. Prendre la bonne décision pour les bonnes raisons 375
C) La négociation : une arme sécuritaire et efficace 375
1. Établir un contact et comprendre ce qui se passe 376

2. Désamorcer la crise et négocier 377
a) Construire un rapport 377
b) Communiquer. 377
i. Les techniques de négociation. 378
ii. Gagner du temps 380
iii. Le « Comité ». 381
iv. Gérer les demandes 381
v. Les intermédiaires 382
vi. Utiliser les services d'un interprète 383
3. Conclure la reddition 383
Lorsque le mode d'emploi ne fonctionne pas 384
Conclusion 385
Références 386

Chapitre 15 - Psychologie de l'influence
Le rôle de la communication persuasive en négociation de crise 389
Mike Webster
A) Les automatismes 390
1. Les avantages des réponses automatiques 390
2. Les désavantages des réponses automatiques 391
3. Les réponses automatiques et la négociation de crise 391
B) Les signaux et les techniques d'influence 392
1. La réciprocité. 392
2. L'engagement et la cohérence 393
3. L'autorité 396
4. La preuve sociale. 397
5. L'appréciation 398
6. La rareté 399
C) L'utilisation des signaux et des techniques d'influence 401
Conclusion 404
Références 405

Chapitre 16 - L'évaluation des risques de violence en situation de crise 409
Michel St-Yves, Frédéric Millaud et Patrick Michaud

A) L'état de crise 410
B) La prédiction de la violence 411
C) Les facteurs prédictifs de la violence 413
D) Les facteurs de risque imminent 414
1. La perturbation de l'état mental 414
2. Le contexte 416
3. La violence antérieure et les menaces de violence 417
Les types de menaces 418
E) Le risque de suicide 419
1. Le suicide par policier (*suicide by cop*) 421
2. La mort par indifférence 422
3. L'évaluation d'un suicide imminent 422
F) L'évaluation des risques 424
Les facteurs qui influencent la perception du risque 426
Conclusion 427
Références 428

Chapitre 17 - Le rôle du professionnel en santé mentale dans l'intervention policière en situation de crise 437
Kris Mohandie

A) Un bref historique du phénomène des prises d'otages 438
B) Les recherches portant sur le rôle des professionnels en santé mentale dans la négociation de crise 439
C) La composition type d'une équipe de négociation de crise 440
D) Étude de cas 442
E) Le rôle du professionnel en santé mentale auprès de l'équipe de négociation 443

F) La relation avec les intervenants en santé mentale et autres intermédiaires 451
G) Les tâches accessoires que peut accomplir le professionnel en santé mentale 454
H) Les aspects à considérer dans le choix d'un professionnel en santé mentale 456
Conclusion 458
Références 459

Chapitre 18 - La sélection et la formation des policiers négociateurs 461
Michel St-Yves et Matt Logan
A) La sélection des policiers négociateurs 462
Les qualités requises 465
B) La formation des policiers négociateurs 467
1. La formation de base 467
2. Mises en situation et jeux de rôles 469
3. Le guide de poche 471
4. Perspectives futures 472
Conclusion 475
Références 476

PARTIE IV – STRESS ET TRAUMA
PSYCHOLOGIE DES VICTIMES ET DE L'INTERVENTION

Chapitre 19 - Stress et trauma : les victimes traumatisées 483
Louis Crocq et Frédéric Pierson
A) Victimes et situations victimogènes, psychologie et psychopathologie de la victime 484
1. Victimes et situations victimogènes 484
2. Psychologie et psychopathologie de la victime 489
B) Stress et trauma 491
1. Le stress 491
2. Le trauma 493

C) Tableaux cliniques psychotraumatiques de la victime, dans les trois phases : immédiate, post-immédiate et différée-chronique. 496
1. La phase immédiate 496
a) La réaction immédiate de stress normal 496
b) Les réactions de stress dépassé, inadapté 498
c) Signes de vécu traumatique dans les réactions de stress dépassé 501
2. La période post-immédiate 502
a) Première éventualité : le retour à la normale . . . 502
b) Deuxième éventualité : la phase de latence d'une névrose traumatique (ou d'un PTSD). 502
3. La phase différée-chronique : syndromes psychotraumatiques chroniques (PTSD, névrose traumatique et autres formes infra critères ou atypiques). 506
Conclusion 507
Annexe – Questionnaire de stress immédiat 509
Références 510

Chapitre 20 - Réactions psychologiques des otages et autres personnes privées de liberté du fait de l'agression par des malfaiteurs 515
Louis Crocq et Frédéric Pierson
A) Les quatre phases de la psychologie de l'otage 517
1. La phase de capture 518
a) Le stress adapté 518
b) Le stress dépassé 519
2. La phase de séquestration 519
a) La sous-phase de déni 519
b) La sous-phase d'espoir. 520
c) La sous-phase de perte d'espoir 521
3. La phase de libération. 521
4. La phase de vie après la libération 525
a) La période post-immédiate 525

b) La période différée-chronique et les séquelles 526
B) Quelques réactions paradoxales chez l'otage : le syndrome de Stockholm, le syndrome de Londres et le syndrome hystérique 529
1. Syndrome de Stockholm 529
a) L'exemple de base : l'affaire du Crédit suédois à Stockholm (1973) 529
b) Conditions d'installation et pathogénie du syndrome de Stockholm 531
2. Deux autres réactions paradoxales de l'otage 533
a) Le London Syndrome 533
b) L'Hysterical-Whiner Syndrome 533
Conclusion 533
Références 535

Chapitre 21 - L'intervention psychologique auprès des victimes : *defusing* et *debriefing* 537
Frédéric Pierson et Louis Crocq
A) La verbalisation de l'expérience traumatique, clé de la guérison 538
B) Le *defusing* 540
1. Les principes 540
2. Besoins du blessé psychique 542
3. Fonctions du *defusing* 543
4. Éviter les pièges de l'intervention médicopsychologique 544
C) Le *debriefing* 547
1. Les origines du *debriefing* 547
2. L'inspiration du *debriefing* : la doctrine de la psychiatrie de l'avant 548
3. Évolution du *debriefing* dans l'armée américaine 550
4. Critical Incident Stress Debriefng (CISD) de Mitchell 551
5. *Debriefing* selon Beverley Raphael (Australie) 553

6. Conception française du *debriefing* 554
a) Les 10 principes de L. Crocq 554
b) L'intervention psychothérapique post-immédiate (IPPI) de Clara Duchet (2007) 557
D) *Defusing* et *debriefing* des otages libérés 558
E) *Defusing* et *debriefing* des intervenants. 563
Conclusion 566
Annexe – Tableau des symptômes de stress chez les intervenants. 568
Références 570

CONCLUSION 573
Michel St-Yves

INDEX ANALYTIQUE 579